

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah menilai model secara keseluruhan dan menguji hubungan kausalitas seperti yang dihipotesiskan, tahap selanjutnya adalah pembahasan hasil penelitian. Penelitian ini memiliki 5 hipotesis yang dijawab dengan diuraikan dalam pembahasan sebagai berikut :

A. PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH I

Berdasarkan Hasil penelitian dan olah data terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota koperasi syariah di kabupaten Tulungagung. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang telah ditetapkan oleh peneliti. Hubungan yang signifikan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan Syariah dalam hal ini koperasi Syariah kepada anggotanya sangat berhubungan dengan kepuasan anggota koperasi Syariah tersebut. Pengaruh positif menggambarkan bahwa, semakin lembaga koperasi memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka kepuasan anggota koperasi Syariah semakin meningkat.

Teori tentang kualitas pelayanan, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan⁸³. Kualitas pelayanan yang baik dari lembaga koperasi akan menimbulkan kepuasan bagi anggota koperasi, sehingga lembaga koperasi mampu mengevaluasi dari apa yang

⁸³ J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 77

diharapkan anggota koperasi Syariah terhadap kinerja yang diberikan lembaga koperasi Syariah.

Hasil pengujian dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi dengan *critical ratio* diatas atas 1,96 diperoleh dari koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) dan tingkat signifikansi *critical ratio* diatas 1,96 untuk signifikansi 5%, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa I yang menyatakan kualitas pelayanan berhubungan positif dengan variabel kepuasan anggota koperasi didukung oleh data dan hipotesa 1(H1) diterima.

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan memberikan pertimbangan anggota koperasi merasa puas terhadap kualitas pelayanan koperasi syariah di Kabupaten Tulungagung meliputi kondisi keadaan bangunan yang bersih, jaminan yang diberikan dan sikap karyawan. Hipotesis 1 diterima, maka penelitian ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hishamuddin Fitri Abu Hasan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan mahasiswa.

B. PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH 2

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan anggota koperasi Syariah terhadap kepercayaan anggota koperasi Syariah di kabupaten tulungagung. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang telah ditetapkan oleh peneliti. Hubungan yang signifikan menunjukkan bahwa kepuasan anggota koperasi Syariah sangat berhubungan dengan Kepercayaan anggota koperasi Syariah

tersebut. Pengaruh positif menggambarkan bahwa, semakin anggota koperasi Syariah puas terhadap pelayanan yang baik, maka kepercayaan anggota koperasi Syariah semakin meningkat.

Lembaga keuangan syariah yang berpusat pada pelanggan (*Customer-Centered*) memberikan kesempatan yang luas bagi para anggotanya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah.

Hal ini sesuai dengan teori supranto bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.⁸⁴ Kepuasan anggota koperasi merupakan hasil evaluasi yang diperoleh dari kepercayaan anggota koperasi terhadap koperasi syariah yang ada di Tulungagung. Dari hasil evaluasi anggota koperasi, anggota koperasi syariah mampu percaya terhadap koperasi syariah sebagai lembaga keuangan syariah yang tepat.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Throsen Heaning-Thurau et al yang menyatakan kepuasan berpengaruh positif terhadap kepercayaan mahasiswa. Konsisten dengan penelitian terdahulu bahwa kepercayaan anggota koperasi Syariah sangat berpengaruh terhadap kepercayaan anggota koperasi Syariah di kabupaten tulungagung.

⁸⁴ J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 77

Tingkat signifikansi *critical ratio* diatas 1,96 untuk signifikansi 5%, dengan *critical ratio* sebesar 9,529 diperoleh dari koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) dan, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 2 yang menyatakan bahwa kepuasan anggota koperasi Syariah berhubungan positif dengan variabel kepercayaan anggota koperasi Syariah didukung oleh data, artinya hipotesa 2 (H2) diterima.

C. PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH 3

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan anggota koperasi Syariah terhadap komitmen anggota koperasi Syariah di kabupaten tulungagung. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang telah di tetapkan oleh peneliti. Hubungan yang signifikan menunjukkan bahwa kepuasan anggota koperasi Syariah sangat berhubungan dengan komitmen anggota koperasi Syariah tersebut. Pengaruh positif menggambarkan bahwa, semakin anggota koperasi Syariah puas terhadap pelayanan yang baik, maka komitmen anggota koperasi Syariah semakin meningkat.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.⁸⁵ Kepuasan anggota koperasi merupakan hasil evaluasi yang diperoleh dari pelayanan koperasi syariah yang ada di Tulungagung. Dari hasil evaluasi anggota koperasi,

⁸⁵ *ibid*

anggota koperasi syariah mampu komitmen pada koperasi syariah sebagai lembaga keuangan syariah yang tepat.

Komitmen dibutuhkan setiap perusahaan dalam menjaga hubungan antara penyedia jasa dan konsumen. Perlunya komitmen yang tinggi dari konsumen sangat memiliki kontribusi maksimal bagi perusahaan penyedia jasa. Komitmen merujuk pada keinginan untuk mempertahankan sebuah hubungan yang bernilai⁸⁶. Komitmen adalah ketika lebih banyak orang yang berdedikasi kepada sebuah kelompok dan memberi nilai pada keanggotaanya, semakin termotivasi mereka dalam mengikuti kelompok tersebut⁸⁷. Dengan teori ini maka komitmen anggota koperasi sangat dipengaruhi kepuasan anggota koperasi Syariah.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jose. I et al yang menyatakan kepuasan berpengaruh positif terhadap komitmen mahasiswa. Konsisten dengan penelitian terdahulu bahwa kepercayaan anggota koperasi Syariah sangat berpengaruh terhadap komitmen anggota koperasi Syariah di kabupaten tulungagung.

Hasil nilai *critical ratio* sebesar 10,647 diperoleh dari koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) dan tingkat signifikansi *critical ratio* diatas 1,96 untuk signifikansi 5%, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 3 yang menyatakan bahwa kepuasan anggota koperasi secara positif dan

⁸⁶ Walter, Achim, Thilo A Muelle,. And Gabriele Helfert. (2001). *The Impact of Satisfaction, Trust and Relationship Value on Commitment: Theoretical Considerations and Empirical Results*. University of Karlsruhe, Germany.

⁸⁷ *Ibid*

signifikan berhubungan terhadap komitmen anggota koperasi didukung oleh data dan hipotesa 3 (H3) diterima.

Variabel kepuasan anggota koperasi syariah yang ditemukan dalam penelitian ini memberikan pertimbangan anggota koperasi untuk komitmen menjadi anggota di koperasi syariah Tulungagung. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jose. I et al yang menyatakan kepuasan mahasiswa berhubungan positif dengan komitmen mahasiswa dengan demikian maka hipotesis 3 yang menyatakan bahwa kepuasan anggota berpengaruh terhadap komitmen anggota koperasi Syariah di kabupaten tulungagung diterima.

D. PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH 4

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan anggota koperasi Syariah terhadap switching behaviour anggota koperasi Syariah di kabupaten tulungagung. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang telah ditetapkan oleh peneliti. Hubungan yang signifikan menunjukkan bahwa kepercayaan anggota koperasi Syariah sangat berhubungan dengan switching behaviour anggota koperasi Syariah tersebut. Pengaruh positif menggambarkan bahwa, semakin anggota koperasi Syariah percaya terhadap pelayanan yang baik, maka switching behaviour anggota koperasi Syariah semakin meningkat.

Selaras dengan teori bahwa kepercayaan sebagai kesediaan (*willingness*) seseorang untuk menggantungkan dirinya pada suatu merek dan risikonya karena adanya harapan bahwa merek itu akan memberikan hasil

yang positif⁸⁸. Dengan adanya rasa percaya anggota koperasi Syariah terhadap koperasi syariah, maka terciptalah anggota enggan berpindah, sehingga anggota koperasi tidak akan berpindah ke lembaga lain.

Berdasarkan pengujian dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan anggota koperasi berhubungan positif dengan variabel *switching behaviour* dengan *critical ratio* sebesar 2,671 diperoleh dari koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) dan tingkat signifikansi *critical ratio* diatas 1,96 untuk signifikansi 5%, artinya hipotesa 4 yang menyatakan kepercayaan anggota koperasi berhubungan positif dengan variabel *switching behaviour* didukung oleh data dan hipotesa 4 (H4) diterima. Dengan diterimanya hipotesis 4 maka penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jose. I et al yang menyatakan kepercayaan mahasiswa berhubungan positif dengan *switching behaviour*.

E. PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH 5

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komitmen anggota koperasi Syariah terhadap *switching behaviour* anggota koperasi Syariah di kabupaten tulungagung. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang telah ditetapkan oleh peneliti. Hubungan yang signifikan menunjukkan bahwa komitmen anggota

⁸⁸ Mega, Karika. *Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Konsumen*. (Semarang : Universitas Diponegoro, 2002) <http://eprints.undip.ac.id/19988/1/MegaKartika.Pdf>

koperasi Syariah sangat berhubungan dengan switching behaviour anggota koperasi Syariah tersebut. Pengaruh positif menggambarkan bahwa, semakin anggota koperasi Syariah percaya terhadap pelayanan yang baik, maka switching behaviour anggota koperasi Syariah semakin meningkat.

Switching behaviour adalah perilaku perpindahan konsumsi yang dilakukan konsumen karena beberapa alasan tertentu, atau diartikan juga sebagai kerentanan konsumen untuk berpindah ke produk lain⁸⁹. Perpindahan perilaku konsumsi diasumsikan bahwa pelanggan menghentikan hubungan mereka dengan produsen lama untuk mencoba produk yang baru yang ditawarkan pesaing. Sedangkan pengertian lain tentang *switching behaviour* adalah perpindahan mengkonsumsi produk adalah perilaku yang dilakukan oleh konsumen atau diartikan juga sebagai kerentanan konsumen untuk berpindah ke produk lain. Dengan teori diatas maka komitmen anggota berpengaruh terhadap switching anggota koperasi Syariah di tulungagung.

Berdasarkan pengujian dapat diketahui bahwa variabel komitmen anggota koperasi berhubungan positif dengan variabel switching behaviour dengan critical ratio sebesar 2,372 diperoleh dari koefisien jalur (standardized regression weight estimate) dan tingkat signifikansi critical ratio diatas 1,96 untuk signifikansi 5%. Konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Tumbol Indah Permata dengan judul “the affect of price, commitment and trust toward brand switching of smartphone in manado”. Yang menyatakan komitmen konsumen mempengaruhi perpindahan konsumen smartphone.

⁸⁹ Wibisana. Pengaruh perpindahan merek .2013. hal. 112

artinya hipotesa 5 yang menyatakan komitmen anggota koperasi berhubungan positif dengan variabel switching behaviour didukung oleh data dan hipotesa 5 (H5) diterima.